ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»
(ОмГУПС (ОмИИТ))

УТВЕРЖДАЮ
Декан заочного факультета

_____ _____
подпись (И. О. Ф.)
«_____»_____ 20__ г.

_____ _____
подпись (И. О. Ф.)
«_____»_____ 20__ г.

_____ _____
подпись (И. О. Ф.)
«_____»_____ 20__ г.

_____ _____
подпись (И. О. Ф.)
«_____»_____20__ г.

_____ _____
подпись (И. О. Ф.)
«_____»_____ 20__ г.

Кафедра «Экономика транспорта, логистика и управление качеством»
(название кафедры)

Автор Левкин Григорий Григорьевич, доцент, канд. вет. наук, доцент
(Ф. И. О. полностью, должность, ученая степень, ученое звание)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

С3.Б.14 «Сервис на транспорте»
(индекс и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Специальность: 23.05.04 (190401) Эксплуатация железных дорог
(код, наименование специальности / направления)

Специализация: «Безопасность движения и эксплуатации железнодорожного транспорта»

Программа подготовки: программа специалитета

Квалификация выпускника: специалист Форма обучения: заочная

Год	Рассмотрено на заседании					
	кафедры			методической комиссии института (факультета)		
	Дата	Номер протокола	Подпись заведующего кафедрой	Дата	Номер протокола	Подпись председателя методической комиссии
2015						
2016						
2017						
2018						
2019						

Омск 2015 г.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»
(ОмГУПС (ОмИИТ))

УТВЕРЖДАЮ
Декан заочного факультета

_____ _____
подпись (И. О. Ф.)
«_____»_____ 20__ г.

_____ _____
подпись (И. О. Ф.)
«_____»_____ 20__ г.

_____ _____
подпись (И. О. Ф.)
«_____»_____ 20__ г.

_____ _____
подпись (И. О. Ф.)
«_____»_____20__ г.

_____ _____
подпись (И. О. Ф.)
«_____»_____ 20__ г.

Кафедра «Экономика транспорта, логистика и управление качеством»
(название кафедры)

Автор Левкин Григорий Григорьевич, доцент, канд. вет. наук, доцент
(Ф. И. О. полностью, должность, ученая степень, ученое звание)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

С3.Б.14 «Сервис на транспорте»
(индекс и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Специальность: 23.05.04 (190401) Эксплуатация железных дорог
(код, наименование специальности / направления)

Специализация: «Безопасность движения и эксплуатации железнодорожного транспорта»

Программа подготовки: программа специалитета

Квалификация выпускника: специалист Форма обучения: заочная

Год	Рассмотрено на заседании					
	кафедры			методической комиссии института (факультета)		
	Дата	Номер протокола	Подпись заведующего кафедрой	Дата	Номер протокола	Подпись председателя методической комиссии
2016						
2017						
2018						
2019						
2020						

Омск 2016 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины являются:

освоение студентами теоретических знаний о предмете, методах и задачах, актуальных проблемах управления сервисом на транспорте.

формирование компетенций, позволяющих принимать эффективные решения в профессиональной деятельности специалистов в части организации сервиса на железнодорожном транспорте.

.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Сервис на транспорте» относится к базовой части профессионального цикла дисциплин С3.Б.14.

Для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующей дисциплиной: «Управление грузовой и коммерческой работой». Последующие дисциплины отсутствуют.

3. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Код и название компетенции	Планируемые результаты
1	ПК-18 - способность организовать эффективную коммерческую работу на объекте железнодорожного транспорта, разрабатывать и внедрять рациональные приемы работы с пользователями транспортных услуг	**Знать:** – принципы и задачи транспортного сервиса пассажиров и грузов; – принципы организации и функционирования сервис-центров на вокзалах и станциях; – основы функционирования транспортных пересадочных узлов;
		Уметь: – планировать услуги и товарооборот сервис-центра на станции и на вокзале; – составлять схемы интермодальных транспортных систем в пассажирском сообщении; – осуществлять поиск путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев.
		Владеть: – методами расчета эксплуатационных затрат сервис-центра; – методами определения оптимального набора производимых услуг; – навыками использования математических и статистических методов при сборе и обработке коммерческой информации.
2	ПК-39 – способность к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок	**Знать:** – основы организации сервиса пассажиров в пригородном и дальнем сообщении; – основы разработки и оказания сервисных услуг грузовладельцам на станциях при обычных и смешанных перевозках; – показатели качества пассажирских и грузовых перевозок;
		Уметь: – проводить анализ показателей качества пассажирских и грузовых перевозок; – проводить научные и экспериментальные исследования параметров потоков пассажирских и

		грузовых перевозок; – определять резервы повышения эффективности пассажирских и грузовых перевозок.
		Владеть: – методами расчета технических и технологических параметров перевозки грузов в специализированных грузовых поездах и пассажиров в смешанных перевозках; – методами расчета параметров перевозки пассажиров в интермодальных транспортных системах; – владеть методами анализа информации о пассажирских и грузовых потоках.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет**:** 2 зачетных единицы, 72 часа

4.2. Распределение объема дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Виды учебной работы в соответствии с учебным планом		Количество часов	
		Всего по учебному плану	Номер семестра
			9
1		2	3
Контактная работа (аудиторные занятия)		**6**	**6**
В том числе:			
Лекции (Лек)		4	4
Практические занятия (Пр)			
Лабораторные работы (Лаб)			
Контроль самостоятельной работы (КСР)		2	
Самостоятельная работа (СРС)		**62**	**62**
Промежуточная аттестация (экзамен(Э) /зачет(З) /зачет с оценкой (ЗаО)/час)		**З/4**	**З/4**
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины:	**Часы**	72	72
	Зач. ед.	2	2

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Номер семестра	Номер недели	Тема (раздел) учебной дисциплины (модуля)	Краткое содержание темы (раздела)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации)
				Лек	Лаб	Пр	КСР	СРС	Всего	
9	По календарному учебному графику заочного факультета	1. Общие положения дисциплины «Сервис на транспорте»	Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития. Основные понятия сервиса.	2				30	32	Контроль посещаемости, рецензирование контрольных работ
		2. Сервис в грузовых перевозках.	Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания (ЦФТО ОАО РЖД).	2		2		20	24	
		3. Сервис в пассажирских перевозках.	Организация работы сервис-центров на станциях и вокзалах. (полное содержание разделов представлено в конспекте лекций преподавателя в УМКД)					12	12	
Всего часов по видам работы:				**4**	**-**	**2**		**62**	**68**	**–**
Всего часов на промежуточную аттестацию:									**4**	3
Всего часов:									**72**	–

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены. Сведения о практических занятиях приведены в таблице.

Номер семестра	Номер недели	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование практического занятия	Всего часов
9	По календарному учебному графику заочного факультета	3	Расчет внетранспортного эффекта при повышении качества транспортного обслуживания грузовладельцев	2
			Всего часов:	**2**

4.5. Примерная тематика курсового проекта (курсовой работы)

Курсовой проект (курсовая работа) не предусмотрен.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для обучения дисциплине «Сервис на транспорте» выбраны следующие образовательные технологии.

Классификационный признак образовательных технологий	Наименование образовательных технологий	Описание образовательных технологий
1	2	3
По уровню применения	Общепедагогические технологии	Характеризуют целостный педагогический процесс в конкретном учебном заведении для подготовки кадров соответствующих направлений и профилей
	Частнометодические (предмет-ные) технологии	Совокупность методов и средств, направленных на реализацию определенного содержания обучения и воспитания в рамках одного предмета
	Локальные (модульные) технологии	Технологии, направленные на освоение обучающимися отдельных частей/разделов/тем и др. элементов образовательного процесса
По категории обучающихся	Массовые технологии	Направлены на обучение достаточно большого количества обучающихся. Контактная работа преподавателя с обучающимися в условиях аудиторных занятий (лекции/практические/лабораторные занятия и т.д.)

1	2	3
	Продвинутые технологии	Технологии для работы с обучаемыми, имеющими высокий уровень интеллектуального развития по конкретной дисциплине (модулю). Вовлечение одаренных студентов в процесс конструирования/проектирования каких-либо исследовательских работ, в деятельность по новым научным направлениям. Развитие интереса будущих специалистов к конкретным вопросам, связанным с наукой и производством
	Индивидуальные технологии	Направлены на формирование и развитие самостоятельности студентов в учебной деятельности: самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины, решение типовых/нестандартных задач, выполнение рефератов и т.д.
По позиции и отношению к обучаемому со стороны обучающих	Традиционные (классические) технологии	Цели образования ставятся исходя из интересов общества и государства и видятся, прежде всего, в формировании человека с заданными, необходимыми обществу и государству качествами. Взаимодействие в таких технологиях носит однонаправленный характер и представляет собой воздействие педагога на обучаемого. При этом четко определены цели обучения, воспитания и развития, заданы ориентиры деятельности, предложен широкий спектр педагогических средств, обеспечивающих овладение систематическими знаниями, позволяющими сформировать то или иное социально ценное качество
	Личностно-ориентированные технологии	Цель обучения – наиболее полная самореализация человека, раскрытие его природных задатков на основе учета его интересов и способностей. Развитие индивидуальности обучающихся происходит с учетом социальных требований и запросов к формированию ее качеств
	Технологии сотрудничества	Активизация учебной деятельности студентов. Развитие у обучающихся рационального логического мышления, формирование коммуникативных компетенций (работа в коллективе, аргументированное и этичное отстаивание своих позиций)
По типу организации и управления познавательной деятельностью	Технологии обучения с помощью технических средств	Демонстрация слайдов, презентаций, видеороликов посредством мультимедийного оборудования
	Технологии обучения «по книге»	Освоение теоретического курса по учебникам и нормативно-техническим документам

	Информационно-коммуника-ционные технологии	Освоение теоретического курса по Интернет-ресурсам и информационно-справочным системам
	Модульно-рейтинговые технологии	Постепенный перевод блоков теоретического материала из циклов познания в циклы деятельности. Применение рейтинговых шкал оценивания
По критерию «способ-метод-средство»	Репродуктивные технологии	Организация деятельности репродуктивного характера: алгоритмические действия или действия по точно описанным правилам, инструкциям. Использование словесных, наглядных, практических методов обучения. Основным моментом таких технологий является способность обучающихся самостоятельно решать типовые задачи, выполнять задания по инструкциям/маршрутным картам
	Объяснительно-иллюстративные технологии	Одни из наиболее экономных способов передачи обучающимся обобщенной и систематизированной информации по данной дисциплине/модулю. Обучающиеся выполняют деятельность, необходимую для первого уровня усвоения знаний, – смотрят, слушают, читают, наблюдают, запоминают, соотносят новую информацию с ранее усвоенной. Выдача заданий для самостоятельной работы и объяснение их решения на конкретных примерах
	Коммуникативные технологии	Технологии, связанные с общением между обучающим и обучаемыми. Направлены на формирование и развитие умений передавать информацию и организовывать деловые взаимоотношение с окружающими людьми
	Технологии, направленные на развитие творчества	Выполнение реферата и выступление с докладом на секции ежегодной студенческой научно-технической конференции. Участие в олимпиадах вуза
	Технологии развивающего/са-моразвивающего обучения	Студенту отводится роль самостоятельного субъекта, взаимодействующего с окружающей средой при выполнении плана самостоятельной работы с помощью учебно-методических пособий; самостоятельное освоение теоретического курса по учебникам, учебно-методическим пособиям. Исследовательские методы в обучении. Самостоятельное пополнение студентом своих знаний. Предложение путей решения проблемы, развитие воображения, образного, логического, абстрактного мышления

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для выполнения самостоятельной работы обучающиеся имеют возможность использовать материально-техническую базу университета и учебно-методическое обеспечение дисциплины. Предусмотрены помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Номер семестра	Номер недели	Тема (раздел) учебной дисциплины (модуля)	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Кол-во часов
8	По календарному учебному графику заочного факультета	1-3	Контрольная работа № 1 «Сравнительная характеристика ИНКОТЕРМС в редакциях 2000 и 2010 гг.». Учебно-методическое пособие [2] (см. подразд. 8.2)	32
			Контрольная работа № 2 «Методы прогнозирования при планировании перевозочного процесса». Учебное пособие [1] (см. подразд. 8.1)	30
			Всего часов СРС:	**62**

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервис на транспорте» является неотъемлемой частью настоящей рабочей программы и представлен отдельным документом в приложении к ней.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

№ п/п	Наименование, кол-во экземпляров в библиотеке	Автор(ы)	Место издания, издательство, год	Используется при изучении разделов (из п. 4.3)	Семестр
1	2	3	4	5	6
1	Контроллинг и управление логистическими рисками : учебное пособие **Электронный ресурс** http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=362872&sr=1	Левкин Г.Г. Куршакова Н.Б.	М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 141 с.	Все разделы курса	9
2	Экономика железнодорожного транспорта: Учебник [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=226373&sr=1	под ред. Н.П. Терёшина, Л.П. Левицкая, Л.В. Шкурина.	М. : Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2012. - 535 с.	Все разделы курса	9

8.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование, кол-во экземпляров в библиотеке	Автор(ы)	Место издания, издательство, год	Используется при изучении разделов (из п. 4.3)	Семестр
1	Основы логистики: учебник. **Рекомендовано** Советом УМО по образованию в области менеджмента **электронный ресурс** http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363011&sr=1	Г.Г. Левкин, А.М. Попович.	М.: Директ-Медиа, 2015. - 387 с.	Все разделы	9
2	Контроллинг и управление логистическими рисками: учебно-методическое пособие **электронный ресурс** http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=272562&sr=1	Г.Г. Левкин	М.: Инфра-Инженерия, 2014. 240 с.	Все разделы	9
3	Организация интермодальных перевозок: конспект лекций **электронный ресурс** http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=254094&sr=1	Левкин Г.Г.	М.: Директ-Медиа, 2014. 178 с.	Раздел 2	9

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Для освоения дисциплины рекомендуются следующие сайты информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

официальный сайт университета: www.omgups.ru;

информационный портал www.logist.ru

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

10.1. Перечень информационных технологий

К информационным технологиям, используемым при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, относятся:

– персональные компьютеры, посредством которых осуществляется доступ к информационным ресурсам и оформляются результаты самостоятельной работы;

– проекторы для демонстрации слайдов мультимедийных лекций;

– контроль качества знаний в форме тестирования;

– активное использование средств коммуникаций: электронная почта и тематическое сообщество в социальной сети: https://vk.com/club116368473 Сервис на транспорте

10.2. Перечень программного обеспечения

Для оформления контрольных работе рекомендуется использовать текстовый редактор MS Word (MS Office 2007, 2010).

Для набора формул при оформлении контрольных работе рекомендуется использовать редактор формул Microsoft Equation 3.0.

10.2 Перечень информационных систем

Для пользования электронными изданиями рекомендуется использовать следующие информационно-справочные системы:

1. Научная библиотека Омского государственного университета путей сообщения. http://bibl.omgups.ru.

Базы данных содержат сведения обо всех видах литературы, поступающей в фонд библиотеки. Более 1400 полнотекстовых документов (учебники, учебные пособия и т.п.). Доступ – с любого компьютера, подключенного к Интернет.

2. Электронная библиотечная система «Лань». http://e.lanbook.com.

Электронная библиотека издательства «Лань» — ресурс, включающий в себя как электронные версии книг издательства «Лань», так и коллекции полнотекстовых файлов других российских издательств. После регистрации с компьютера университета – доступ с любого компьютера, подключенного к Интернет.

3. «Университетская библиотека ONLINE». http://www.biblioclub.ru.

Электронно-библиотечная система. Книги, конспекты лекций, энциклопедии и словари, учебники по различным областям научных знаний, материалы по экспресс-подготовке к экзаменам. После регистрации с компьютера университета – доступ с любого компьютера, подключенного к Интернет.

4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. http://elibrary.ru.

Российский информационный портал в области науки, медицины, технологии и образования. На платформе аккумулируются полные тексты и рефераты научных статей и публикаций. Доступ с любого компьютера, подключенного к Интернет. Свободная регистрация.

5. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». http://window.edu.ru.

Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования. Доступ с любого компьютера, подключенного к Интернет.

6. Поисковые интернет-системы Яндекс, Rambler, Google.

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для проведения лекций необходима аудитория с доской, достаточным количеством посадочных мест и достаточной освещенностью**.**

Для использования медиаресурсов необходимы проектор, экран, ПЭВМ, по возможности – частичное затемнение дневного света.

12.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ (РЕКОМЕНДАЦИИ) ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Эффективное освоение дисциплины предполагает регулярное посещение всех видов аудиторных занятий, выполнение плана самостоятельной работы в полном объеме и прохождение аттестации в соответствии с календарным учебным графиком.

Студенту рекомендуется ознакомиться со списком основной и дополнительной литературы и взять в библиотеке издания в твёрдой копии (необходимо иметь при себе читательский билет и уметь пользоваться электронным каталогом «ИРБИС»).

Доступ к информационным ресурсам библиотеки и информационно-справочным системам сети «Интернет» организован в читальных залах библиотеки со стационарных ПЭВМ, либо с личного ПЭВМ (ноутбука, планшетного компьютера или иного мобильного устройства) посредством беспроводного доступа при активации индивидуальной учетной записи.

Пользование информационными ресурсами расширяет возможности освоения теоретического курса, выполнения самостоятельной работы и позволяет получить информацию для реализации творческих образовательных технологий: выполнения реферата на заданную или самостоятельно выбранную тему в рамках тематики дисциплины.

Для выполнения самостоятельной работы студенту рекомендуется изучить теоретические сведения по темам заданий, предоставлять преподавателю промежуточные и окончательные результаты в процессе контактной работы на занятиях КСР.

Автор рабочей программы:

Левкин Григорий Григорьевич, доцент,
канд. вет. наук, доцент

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание (при наличии) — (подпись / дата)

13. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ, ВНЕСЕННЫЕ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ:

В 2016 г.

Изменен титульный лист рабочей программы и фонда оценочных средств в части наименования образовательной организации: читать вместо «федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования» - «федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования»

Автор изменений и дополнений:
Левкин Г.Г., доцент, к. вет. н., доцент

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание (при наличии) — (подпись / дата)

В 201_ г.

Содержание изменений

Автор изменений и дополнений:

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание (при наличии) — (подпись / дата)

В 201_ г.

Содержание изменений

Автор изменений и дополнений:

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание (при наличии) — (подпись / дата)

В 201_ г.

Содержание изменений

Автор изменений и дополнений:

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание (при наличии) — (подпись / дата)

Приложение (обязательное)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»
(ОмГУПС (ОмИИТ))

Кафедра «Экономика транспорта, логистика и управление качеством»
(название кафедры)

Автор Левкин Григорий Григорьевич, доцент, канд. вет. наук, доцент
(Ф. И. О. полностью, должность, ученая степень, ученое звание)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

С3.Б.14 «Сервис на транспорте»
(индекс и название дисциплины из учебного плана)

Специальность: 23.05.04 (190401) Эксплуатация железных дорог
(код, наименование специальности / направления)

Специализация: «Безопасность движения и эксплуатации железнодорожного транспорта»
(код, наименование специализации / профиля)

Образовательная программа: программа специалитета

Квалификация: специалист Форма обучения: заочная

Содержание

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 19
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 19
3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 23
3.1. Материалы для оценки результатов Этапа I формирования компетенций 23
3.2. Материалы для оценки результатов Этапа II формирования компетенций 25
3.3. Материалы для оценки результатов промежуточной аттестации..... 25
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ..... 26
4.1. Методическое описание процедуры оценивания контрольных работ 26
4.2. Методическое описание процедуры оценивания практических работ 26
4.3. Методическое описание процедуры оценивания результатов промежуточной аттестации..... 26

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценивание и контроль сформированности компетенций осуществляется с помощью текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов ФГБОУ ВО «Омский государственный университет путей сообщения», обучающихся по программам высшего образования (утв. 17.03.2014).

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Коды и формулировки компетенций:

ПК-18 - способность организовать эффективную коммерческую работу на объекте железнодорожного транспорта, разрабатывать и внедрять рациональные приемы работы с пользователями транспортных услуг.
ПК-39 – способность к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок

Этапы формирования компетенции	**Результаты формирования компетенций**	**Показатели оценивания результатов обучения**	**Критерии оценивания результатов обучения**	**Шкала оценивания результатов обучения**	**Наименование оценочного средства**
1	2	3	4	5	6
I Формирование знаний и умений	**Знать:** принципы и задачи транспортного сервиса пассажиров и грузов; принципы организации и функционирования сервис-центров на вокзалах и станциях; основы функционирования транспортных пересадочных узлов **(ПК-18)**; основы организации сервиса пассажиров в пригородном и дальнем сообщении; основы разработки и оказания сервисных услуг грузовладельцам на станциях при обычных и смешанных перевозках; показатели качества пассажирских и грузовых перевозок; **(ПК-39)**	Освоение теоретического курса	Выполнение контрольных работ	Отметка «зачтено / не зачтено»	Вопросы к защите контрольных работ

1	2	3	4	5	6
	Уметь: планировать услуги и товарооборот сервис-центра на станции и на вокзале; составлять схемы интермодальных транспортных систем в пассажирском сообщении; осуществлять поиск путей повышения качества транспортно-логистического обслуживания грузовладельцев **(ПК-18)**; проводить анализ показателей качества пассажирских и грузовых перевозок; проводить научные и экспериментальные исследования параметров потоков пассажирских и грузовых перевозок; определять резервы повышения эффективности пассажирских и грузовых перевозок. **(ПК-39)**				

1	2	3	4	5	6
II Формирование владения навыками	**Владеть:** методами расчета эксплуатационных затрат сервис-центра; методами определения оптимального набора производимых услуг; навыками использования математических и статистических методов при сборе и обработке коммерческой информации (**ПК-18**); методами расчета технических и технологических параметров перевозки грузов в специализированных грузовых поездах и пассажиров в смешанных перевозках; методами расчета параметров перевозки пассажиров в интермодальных транспортных системах; владеть методами анализа информации о пассажирских и грузовых потоках. (**ПК-39**).	Приобретение навыков применения методов логистики	Выполнение практических работ	Отметка «зачтено / не зачтено»	Контрольные задания к задачам
Промежуточная аттестация (зачет)				В соответствии с разд. 3	Вопросы к зачету

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Уровень освоения компетенции	Отметка «зачтено / не зачтено» ФОС для текущего контроля успеваемости	Описание
высокий	«зачтено»	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, обучающийся проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании
базовый	«зачтено»	Обучающийся обнаружил полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе.
пороговый	«зачтено»	Обучающийся обнаружил знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
–	«не зачтено»	Обучающийся обнаружил пробелы в знаниях основного учебного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий, не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий

4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4.1. Материалы для оценки результатов Этапа I формирования компетенций

1. В прогнозировании предположение, что продажи в последующем периоде будут соответствовать продажам в предыдущем периоде является методом…
а) скользящей средней;
б) скользящей средневзвешенной;
в) наивного прогноза;
г) долгосрочной средней.

2. В прогнозировании предположение, что продажи в последующем периоде будут равны среднему объему продаж за все предшествующие периоды, является методом…
а) скользящей средней;
б) скользящей средневзвешенной;
в) наивного прогноза;
г) долгосрочной средней.

3. В прогнозировании предположение, что продажи в последующем периоде будут равны арифметической средней от объема продаж за последние n периодов, является методом…
а) скользящей средней;
б) скользящей средневзвешенной;
в) наивного прогноза;
г) долгосрочной средней.

4. В прогнозировании предположение, что продажи в последующем периоде будут равны арифметической средневзвешенной объема продаж за последние n периодов, является методом…
а) скользящей средней;
б) скользящей средневзвешенной;
в) наивного прогноза;
г) долгосрочной средней.

5. В таблице приведена информация о помесячных продажах товара в 2002 и 2003 гг., а также в первой половине 2004 года.

Месяц	Год		
	2002	2003	2004
Январь	200	190	200
Февраль	160	210	190
Март	180	230	220
Апрель	210	190	230
Май	220	170	180
Июнь	230	170	220
Июль	190	180	
Август	200	200	
Сентябрь	170	220	
Октябрь	180	240	
Ноябрь	220	200	

Декабрь	210	190	
Всего	2370	2390	

Прогноз продаж товара на июль 2004 года, разработанный методом долгосрочной средней, составил …. единиц.

а) 160; б) 170; в) 180; г) 190; д) 200; е) 210; ж) 220.

6. В таблице приведена информация о помесячных продажах товара в 2002 и 2003 гг., а также в первой половине 2004 года.

Прогноз продаж товара на июль 2004 года, разработанный методом «наивного прогноза», составил …. Единиц: а) 160; б) 170; в) 180; г) 190; д) 200; е) 210; ж) 220.

Месяц	Год		
	2002	2003	2004
Январь	200	190	200
Февраль	160	210	190
Март	180	230	220
Апрель	210	190	230
Май	220	170	180
Июнь	230	170	220
Июль	190	180	
Август	200	200	
Сентябрь	170	220	
Октябрь	180	240	
Ноябрь	220	200	
Декабрь	210	190	
Всего	2370	2390	

7. В таблице приведена информация о помесячных продажах товара в 2002 и 2003 гг., а также в первой половине 2004 года.

Месяц	Год		
	2002	2003	2004
Январь	200	190	200
Февраль	160	210	190
Март	180	230	220
Апрель	210	190	230
Май	220	170	180
Июнь	230	170	220
Июль	190	180	
Август	200	200	
Сентябрь	170	220	
Октябрь	180	240	
Ноябрь	220	200	
Декабрь	210	190	
Всего	2370	2390	

Прогноз продаж товара на июль 2004 года, разработанный методом скользящей средней (n=5), составил …. единиц. а) 174 б) 185 в) 192 г) 195 д) 200 е) 208 ж) 210

8. В таблице приведена информация о помесячных продажах товара в 2002 и 2003 гг., а также в первой половине 2004 года.

Месяц	Год		
	2002	2003	2004
Январь	200	190	200
Февраль	160	210	190
Март	180	230	220
Апрель	210	190	230

Май	220	170	180
Июнь	230	170	220
Июль	190	180	
Август	200	200	
Сентябрь	170	220	
Октябрь	180	240	
Ноябрь	220	200	
Декабрь	210	190	
Всего	2370	2390	

Прогноз продаж товара на июль 2004 года, разработанный методом скользящей средневзвешенной (n=4, веса периодов, начиная с марта по июнь: 0, 1; 0,2; 0,3; 0,4), составил …. единиц. а) 196 б) 200 в) 202 г) 210 д) 212

4.2. Материалы для оценки результатов Этапа II формирования компетенций

1. Изучить ИНКОТЕРМС в редакциях 2000 (http://www.tamognia.ru/incoterms/) и 2010 (http://www.tks.ru/2011/incoterms2010) годов. По результатам изучения составить сравнительную характеристику в виде письменного отчета с учетом изменений в редакции 2010 года.
2. Изучить ИНКОТЕРМС 2010 и определить изменение ответственности продавца и покупателя на пути движения товарной партии в зависимости от используемых терминов.

4.3. Материалы для оценки результатов промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация производится в форме устного опроса по следующим вопросам.

1. Особенности транспортного сервиса
2. Дать определение понятию «экспедиционная услуга»
3. Экономический смысл повышения качества транспортного сервиса с точки зрения потребителей
4. Экономический смысл повышения качества транспортного сервиса с точки зрения транспортного предприятия
5. Перечислить основные показатели качества грузовых перевозок
6. Дать определение понятию «транспортный рынок»
7. Цель изучения транспортных рынков
8. Дать определение понятию «сегментация транспортного рынка»
9. Цель предоставления скидок с тарифа

10. Какие объекты на железнодорожном транспорте подлежат сертификации

11. Дать определение понятию «грузовые перевозки»

12. Дать определение понятию «качество перевозок»

13. Перечень услуг, предоставляемых грузовладельцам до приема груза к перевозке

14. Перечень услуг, предоставляемых грузовладельцам в пути следования груза

15. Правила сертификации

16. Дать определение понятию «пакеты транспортных товаров»

17. Дать определение понятию «транспортно-экспедиционное обслуживание»

18. Показатели качества в грузовых железнодорожных перевозках

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

5.1. Методическое описание процедуры оценивания контрольных работ

Контрольные работы выполняются обучающимися самостоятельно по методикам, изложенным в учебно-методическом обеспечении.

Контрольные работы подлежат рецензированию и зачтению после исправлений. Обучающийся отвечает на предложенные преподавателем контрольные вопросы (2 – 3 вопроса) устно.

5.2. Методическое описание процедуры оценивания практических работ

По результатам выполнения практической работы обучающийся оформляет отчёт и отвечает на предложенные преподавателем контрольные вопросы (2 – 3 вопроса) устно или в письменном виде в конце отчета.

5.3. Методическое описание процедуры оценивания результатов промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине производится в форме устного экзамена по расписанию экзаменационной сессии. Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее. Билет содержит три вопроса. При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено. Оценивание по 4-балльной шкале производится в соответствии с табл. раздела 2 данного фонда оценочных средств.